

Libro V, Título IV Centros de Atención Previsional Integral, CAPRI**Capítulo VII. Recepciones de solicitudes de pensión y reclamos del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500**

1. De acuerdo con lo señalado en los números 1 y 3 del artículo 61 de la Ley N° 20.255 los CAPRI deben recibir solicitudes de pensión de vejez por edad, de invalidez y sobrevivencia de los afiliados y beneficiarios, según corresponda, del Sistema de Pensiones establecido en el D.L. N° 3.500 y las reclamaciones que sobre materias relacionadas con éste sistema o sobre algún proceso, servicio o beneficio de alguna AFP en particular aquellos les presenten.

2. Con el objeto de cumplir en forma eficiente con dichas funciones, los CAPRI deben contar con sistemas de información, en los términos señalados en el Capítulo III del presente Título, que apoyen la realización de las tareas definidas en las disposiciones legales antes señaladas. Adicionalmente, el IPS debe considerar lo que se define en los siguientes números para asegurar que los trámites realizados por los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 en los CAPRI, se materialicen con a lo menos los mismos estándares definidos para las Administradoras de Fondos de Pensiones.

3. Para efectos de control, las Solicitudes de Pensión deberán tener un folio que las identifique en los sistemas de información. Los documentos que se mantengan en papel también deben tener un folio que los identifique en forma única y permita controlar su remisión a la AFP que corresponda.

4. Los CAPRI sólo recibirán las solicitudes de pensión presentadas por los afiliados, beneficiarios o mandatarios, que se identifiquen con su cédula nacional de identidad y el mandato respectivo, cuando corresponda, generando el formulario en dos copias a través de los sistemas de información que apoyen esta función las que deberán ser firmadas por el recurrente. Una de ellas se le entregará a éste y la otra se enviará al nivel central de la Administradora de Fondos de Pensiones, a través de los procedimientos que se describen en los siguientes números.

5. Las copias de las solicitudes de beneficios del D.L. N° 3.500 y la información física entregada por el recurrente que la respalde o aquella que acredite el reclamo a remitir a la AFP, deberá ser digitalizada en el CAPRI y enviada al nivel central de la AFP el día hábil siguiente a la fecha de recepción, a través de procedimientos de transmisión electrónica de información u otro que se determine entre ésta y el IPS, que garantice que la documentación sea recibida en forma correcta y oportuna.

6. En caso que no sea posible digitalizar la información entregada por el trabajador, deberá ser enviada al nivel central de la AFP en el mismo plazo señalado en el número anterior, a través de correo certificado o privado u otro medio que permita controlar su envío y garantizar su recepción en forma correcta y oportuna.

7. Para efectos de control el CAPRI deberá acompañar un reporte de despacho de la documentación enviada a las AFP en donde se detalle a nivel de totales y ordenado por tipo, los documentos remitidos.

8. Respecto de la recepción de reclamos que presenten los afiliados y beneficiarios los CAPRI deberán exigir al recurrente su identificación a través de la cédula nacional de identidad. Una vez ingresado el reclamo, los CAPRI deberán entregar al reclamante un comprobante de recepción que contendrá a lo menos la fecha recepción, la identificación del reclamante, la materia reclamada, la AFP involucrada y los antecedentes del CAPRI que recibió el reclamo.

9. Para efectos de envío de la documentación señalada en este Capítulo a las Administradoras de Fondos de Pensiones, el personal de los CAPRI debe considerar como válida la identificación de la Administradora señalada por el recurrente o aquella que se registre en los sistemas de información que tenga disponible para consulta.

10. Los CAPRI deberán recibir los reclamos de diversas materias sin discriminar por la materia reclamada, función que será responsabilidad de la Administradora de Fondos de Pensiones.

Procedimientos de Contingencia

11. En caso de falla de los sistemas de información de los CAPRI, las solicitudes de pensión y reclamos se suscribirán en papel y deberán ser ingresadas al sistema de información, cuando éste se reestablezca. Si el sistema no ha sido reestablecido al término de las 24 horas del día hábil siguiente, los CAPRI deberán remitir las solicitudes y reclamos a la Administradora de Fondos de Pensiones identificada por el recurrente el día hábil siguiente a través de los procedimientos establecidos en los números 5 ó 6 precedentes.

12. El encargado en el CAPRI de coordinar la recepción de las Solicitudes de Pensión y los reclamos de los afiliados y beneficiarios del Sistema de Pensiones del D.L. N° 3.500 será responsable del cumplimiento de las normas establecidas en este Capítulo.